Emirati Journal of Business, Economics and Social Studies
Vol 4 Issue 1 (2025)
Pages (45 - 53)

Available at
www.emiratesscholar.com

أثر تصفير البيروقراطية الحكومية على تعزيز التميز المؤسسي تجربة الامارات العربية المتحدة أنموذجاً

Nabela Hammad
hammadnabela@gmail.com
جامعة صفاقس برنامج العلوم الاقتصادية والتصرف تخصص/ ادارة أعمال المشرف: د. سولاف بن عمر السماوي

ARTICLE INFO

Published on 13th of March 2025
Doi:10.54878/em5v5088

KEYWORDS

تصفير البيروقراطية، التميز لمؤسسي

HOW TO CITE

Hammad, N. (2025). أثر تصفير البيروقراطية الحكومية على تعزيز التميز المؤسسي: تجربة الإمارات العربية المتحدة أنموذجاً. Emirati Journal of Business, Economics, & Social Studies, 4(1), 45–53.

ABSTRACT

مع ظهور العديد من التغيرات في المفاهيم الادارية خلال العقدين الماضيين، تحول الحديث من الادارة إلى الريادة، وامتدت التغيرات لتشمل جودة المخرجات ومستويات الأداء، إلى أن وصلت لتشتمل على الهيكل التنظيمي لمواجهه التحديات ودعيم القدرات والارتقاء بالأداء المؤسسي. إذ أن خبراء الجودة والتميز المؤسسي العديد من الدوافع والأسباب التي تحتم على المؤسسات التغيرات والمفاجآت السريعه والكوارث الطبيعية :التوجه نحو التميز المؤسسي، ومن أهمها. تصفير البيروقراطية يعني إزالة أو تقليل الإجراءات الإدارية الروتينية والمعوقات بشكل كبير داخل المؤسسات، بهدف تبسيط العمليات، وتحسين الكفاءة، وتسريع إنجاز المعاملات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات. يركز هذا النهج على التخلص من التعقيدات غير الضرورية في العمل الإداري، وتقليل الروتين، واعتماد أساليب إدارية مرنة وسريعة لتلبية احتياجات الموظفين والمتعاملين، يمثل "تصفير البيروقراطية" خطوة نحو الريادة العالمية في التميز المؤسسي، التميز المؤسسي هو ميزة مهمة .ويساهم في تحقيق نقلة نوعية في أسلوب الإدارة الحكومية في بيئة الاعمال التجارية حيث يعتبر المديرون والعاملين في المؤسسات التميز بمثابة نقطة دخول مناسبة لخلق مزايا تنافسية تمنح العملاء منتجات وخدمات عالية الجودة. من خلال رأس المال البشري يمكن للمنظمات تحقيق التميز المؤسسي. وذلك من خلال التحفيز وبناء المهارات عالية المستوى وهذه هي المكونات الاساسية لزياده الابتكار وتحسين الاداء ودعم ثقافة التحسين المستمر والعمل على تدريبهم وتأهيلهم وتوفير التطوير المهني، وذلك يعتبر مؤشراً على أهمية عدد من المهارات المحددة ومستواها العالي. حيث يأتي التمييز المؤسسي من المعرفة التي يمتلكها العمال، فهي محور العمل الذي تقوم به المنظمات المتميزة، وبالتالي وتتميز .فهي تنفرد بها المنظمة وليس غيرها، حيث انه حصيلة الجهود الفردية من العمال المنظمات المتميزة مؤسسياً بعدد من الخصائص المهمة، من أبرزها قبولها للعمل الشاق، حيث ويعتبر من أهم مصادر التميز المؤسسي. كما أنه يوفر للمنظمات فرص التعلم والنمو السريع وتحسين عملياتها. كما أنه يوفر لهم قيادة كفء، حيث أن للقيادة المختصة دور بارز في تشجيع التميز وتحمل الصعوبات. وتكشف الصعوبات عن مستويات القدرة التنظيمية، حيث يساهم في منع إرتكاب الأخطاء وكشف الازمات ومواجهتها وتمييز القدرات التنظيمية. حيث تمتلك المنظمات المتميزة خبرات كافية في خدمة المجتمع، ولديها برامج تدريبية تساهم في كما تعرف .التميز المؤسسي، ودقيقة في التنبؤ من خلال اختيار أفضل الأساليب لاداء المهام المنظمة المتميزة بأنها تتميز بالاستمرارية في أفضل الممارسات العالمية لاداء مهامها، وترتبط بعملائها والمتعاملين معها بعلاقات الدعم والتفاعل وتعرف قدرات المتنافسين ونقاط الضعف والقوة الخارجيه لديهم، البيئة تعمل على تطوير برامج لتعلم هذه الموارد وتعزيز مهاراتهم في جوانب مختلفة مثل المهارات الجديدة المكتسبة، والتي تضيف الى قيمتها المهنية وتجعلهم يتعاونون بشكل اكثر فاعلية مع وحدات الاعمال التي يعملون فيها.

4- توضيح مدى مساهمة تطبيق تصفير البيروقراطية في تحقيق التميز المؤسسي في دولة الامارات العربية المتحدة.

أهداف الدراسة :

- هدفت الدراسة للتعرف على دور تطبيق تصفير البيروقراطية في تحقيق التميز المؤسسي (دولة الامارات العربية المتحدة وبالإضافة إلى:
- ابراز أهمية تطبيق تصفير البيروقراطية ودوره في المؤسسات.
- التعرف على العوامل المؤثرة في الاستثمار في رأس المال البشري لتحقيق التميز المؤسسي.
- التعرف على مستوى توافر التميز المؤسسي في دولة الامارات العربية المتحدة.

منهجية الدراسة :

اعتمدت الباحثة على المنهج الكيفي والبحث والتمحيص في الوثائق والكتب والدراسات والمواقع الموثوقة والتقارير الرسمية، والدوريات والمنشورات والمجلات العلمية والاستعانة ببعض مواقع الإنترنت .

المتغير المستقل: تصفير البيروقراطية الحكومية.

المتغير التابع: التميز المؤسسي.

حدود الدراسة

- الحدود الزمنية : تبدأ الحدود الزمنية للدراسة عام 2024م .
- الحدود المكانية : دولة الامارات العربية المتحدة.
- الحدود العلمية: اعتمدت الباحثة على ابراز أثر تصفير البيروقراطية على تعزيز التميز المؤسسي.

الاطار النظري: مصطلحات البحث

تصفير البيروقراطية

قبل التطرق إلى مصطلح تصفير البيروقراطية سيتم المرور على مصطلح البيروقراطية ومن ثم تحديد الفرق بينهما في التعريف والمفهوم والأسلوب المتبع في إدارة وتنظيم العمل داخل المؤسسات:

1. مصطلح البيروقراطية:

كلمة البيروقراطية جاءت من دمج كلمتين من اللغة الفرنسية وهيbureau وتعني المكتب مع الكلمة الاغريقية cratics وتعني القانون أو القوة، استخدم هذا المصطلح لأول مرة في القرن الثامن عشر، إذ تشير البيروقراطية عادة إلى منظمة ذات أنظمة و عمليات متعددة الطبقات تم تصميم هذه الأنظمة والإجراءات للحفاظ على التوحيد والسيطرة داخل المنظمة.

التعريف :هي نظام إداري يعتمد على تقسيم العمل مع وجود هيكل تنظيمي هرمي، وتطبيق قواعد وإجراءات صارمة، واستخدام المستندات الرسمية في المعاملات. تهدف البيروقراطية إلى تحقيق التنظيم والانضباط من خلال اتباع إجراءات واضحة.

- **الخصائص**:

- ✓ وجود هياكل تنظيمية ثابتة ومستويات إدارية متعددة.
- ✓ تقسيم العمل وتحديد المسؤوليات بشكل دقيق.

مقدمة

مع ظهور العديد من التغيرات في المفاهيم الادارية خلال العقدين الماضيين، تحول الحديث من الادارة إلى الريادة، وامتدت التغيرات لتشمل جودة المخرجات ومستويات الأداء، إلى أن وصلت لتشتمل على الهيكل التنظيمي لمواجهه التحديات ودعيم القدرات والارتقاء بالأداء المؤسسي. إذ أن خبراء الجودة والتميز المؤسسي العديد من الدوافع والأسباب التي تحتم على المؤسسات التوجه نحو التميز المؤسسي، ومن أهمها: التغيرات والمفاجآت السريعه والكوارث الطبيعية.

تصفير البيروقراطية يعني إزالة أو تقليل الإجراءات الإدارية الروتينية والمعوقات بشكل كبير داخل المؤسسات، بهدف تبسيط العمليات، وتحسين الكفاءة، وتسريع إنجاز المعاملات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات. يركز هذا النهج على التخلص من التعقيدات غير الضرورية في العمل الإداري، وتقليل الروتين، واعتماد أساليب إدارية مرنة وسريعة لتلبية احتياجات الموظفين والمتعاملين، يمثل "تصفير البيروقراطية" خطوة نحو الريادة العالمية في التميز المؤسسي، ويساهم في تحقيق نقلة نوعية في أسلوب الإدارة الحكومية.

التميز المؤسسي هو ميزة مهمة في بيئة الاعمال التجارية حيث يعتبر المديرون والعاملين في المؤسسات التميز بمثابة نقطة دخول مناسبة لخلق مزايا تنافسية تمنح العملاء منتجات وخدمات عالية الجودة. من خلال رأس المال البشري يمكن للمنظمات تحقيق التمييز المؤسسي. وذلك من خلال التحفيز وبناء المهارات عالية المستوى وهذه هي المكونات الاساسية لزياده الابتكار وتحسين الاداء ودعم ثقافة التحسين المستمر والعمل على تدريبهم وتأهيلهم وتوفير التطوير المهني، وذلك يعتبر مؤشراً على أهمية عدد من المهارات المحددة ومستواها العالي. حيث يأتي التمييز المؤسسي من المعرفة التي يمتلكها العمال، فهي محور العمل الذي تقوم به المنظمات المتميزة، وبالتالي فهي تنفرد بها المنظمة وليس غيرها، حيث انه حصيلة الجهود الفردية من العمال.

وتتميز المنظمات المتميزة مؤسسياً بعدد من الخصائص المهمة، من أبرزها قبولها للعمل الشاق، حيث ويعتبر من أهم مصادر التميز المؤسسي. كما أنه يوفر للمنظمات فرص التعلم والنمو السريع وتحسين عملياتها. كما أنه يوفر لهم قيادة كفء، حيث أن للقيادة المختصة دور بارز في تشجيع التميز وتحمل الصعوبات. وتكشف الصعوبات عن مستويات القدرة التنظيمية، حيث يساهم في منع إرتكاب الأخطاء وكشف الازمات ومواجهتها وتمييز القدرات التنظيمية. حيث تمتلك المنظمات المتميزة خبرات كافية في خدمة المجتمع، ولديها برامج تدريبية تساهم في التميز المؤسسي، ودقيقة في التنبؤ من خلال اختيار أفضل الأساليب لاداء المهام.

كما تعرف المنظمة المتميزة بأنها تتميز بالاستمرارية في أفضل الممارسات العالمية لاداء مهامها، وترتبط بعملائها والمتعاملين معها بعلاقات الدعم والتفاعل وتعرف قدرات المتنافسين ونقاط الضعف والقوة الخارجيه لديهم، البيئة تعمل على تطوير برامج لتعلم هذه الموارد وتعزيز مهاراتهم في جوانب مختلفة مثل المهارات الجديدة المكتسبة، والتي تضيف الى قيمتها المهنية وتجعلهم يتعاونون بشكل اكثر فاعلية مع وحدات الاعمال التي يعملون فيها.

: أهمية الدراسة

1- تكمن أهمية الدراسة في ابراز الدور الذي يلعبه تطبيق تصفير البيروقراطية في المنظمات.
2- معرفة أهمية تنمية مهارات وقدرات العنصر البشرى لاستثماره فى مجال التميز المؤسسي وتطوير الأداء.
3- مساهمة تطبيق تصفير البيروقراطية فى عملية التميز المؤسسي بجميع أبعادها الاقتصادية والاجتماعية.

1. **تبسيط الإجراءات:** إعادة تصميم العمليات لتكون أكثر وضوحًا، والتخلص من الخطوات غير الضرورية أو المكررة.
2. **التحول الرقمي:** استخدام التكنولوجيا وأتمتة العمليات لتحويل المعاملات الورقية إلى إلكترونية، مما يقلل من الحاجة إلى المراجعات اليدوية.
3. **تفويض الصلاحيات:** تمكين الموظفين من اتخاذ القرارات دون الحاجة إلى الرجوع إلى مستويات إدارية عليا.
4. **إزالة الروتين:** تقليل الإجراءات الإدارية التي تستغرق وقتًا طويلًا والتي لا تضيف قيمة فعلية للعمل.
5. **تحقيق المرونة في العمل:** القدرة على التكيف بسرعة مع التغيرات وتحسين العمليات بشكل مستمر.

أهداف تصفير البيروقراطية:

- **زيادة الكفاءة:** تسريع إنجاز المهام والمعاملات وتقليل الوقت المطلوب لإتمام الإجراءات.
- **تحسين رضا المتعاملن:** توفير خدمات أسهل وأسرع للموظفين والمراجعين.
- **تعزيز الابتكار:** تشجيع بيئة عمل أكثر مرونة تسمح بتطبيق الأفكار الجديدة والتكيف مع التطورات.
- **خفض التكاليف**: تقليل الهدر الناتج عن العمليات المكررة أو المعقدة.

العلاقة بين تصفير البيروقراطية والتميز المؤسسي

التميز المؤسسي:

التميز المؤسسي هو السعي المستمر لتحقيق أعلى مستويات الأداء والاستباقية في جميع جوانب العمل المؤسسي، من خلال رؤية واضحة واستراتيجيات مدروسة تركز على الابتكار والكفاءة، وتحقيق الأهداف. تتجسد رؤية التميز المؤسسي في بناء مؤسسة قادرة على التفوق في بيئة عمل ديناميكية، حيث تُعتبر المرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات جزءً لا يتجزأ من عملية التميز.

ولتحقيق التميز، تحتاج المؤسسة إلى تحليل دقيق لجميع عوامل النجاح والتحديات المحتملة. يبدأ هذا التحليل بفهم عميق للبيئة الداخلية للمؤسسة، بما في ذلك هيكلها التنظيمي، قدرات العاملين، وعملياتها التشغيلية. كما يجب دراسة البيئة الخارجية لمعرفة الفرص والتحديات التي تواجه المؤسسة، مثل التطورات التكنولوجية، أو التغيرات في احتياجات العملاء.

كما يتطلب التميز المؤسسي أيضًا بناء ثقافة داخلية تشجع على الابتكار، وتحفز العاملين على تقديم أفكار جديدة وتطوير حلول إبداعية للتحديات، فالمؤسسة التي تسعى للتميز لا تكتفي بالالتزام بالمعايير، بل تسعى إلى تجاوزها من خلال تحسين مستمر ومراجعة دائمة للأداء، وهذا يتطلب نظامًا إداريًا قادرًا على الجمع بين الهيكلية التنظيمية الصارمة والمرونة اللازمة لتطبيق التحسينات والابتكارات بشكل فعّال. في هذا الإطار، يصبح التحليل المستمر والتقييم المتواصل جزءً أساسيًا من رحلة التميز المؤسسي.

تصفير البيروقراطية يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالتميز المؤسسي، إذ يسهم في تحسين أداء المؤسسات وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها بشكل فعّال، تتمثل في عدة جوانب، وهي كالتالي:

1. زيادة الكفاءة وتحسين الأداء

- تصفير البيروقراطية يؤدي إلى إزالة الإجراءات المعقدة والخطوات الروتينية غير الضرورية، مما يجعل العمليات أكثر سلاسة وسرعة.

✓ اتباع الإجراءات والقواعد الرسمية التي تحكم سير العمل.
✓ استخدام الوثائق الورقية والمستندات الرسمية في اتخاذ القرارات.

- **الإيجابيات**: يمكن أن تساعد البيروقراطية في تحقيق الاستقرار والانضباط الإداري وضمان العدالة من خلال تطبيق معايير موحدة.
- **السلبيات**: قد تؤدي إلى التعقيد، البطء في إنجاز المعاملات، زيادة الروتين، وصعوبة التكيف مع التغيرات أو التحول الرقمي.

أشكال البيروقراطية

- التكرار والتعارض في المتطلبات بين المؤسسة و الجهات الحكومية الأخرى.
- تكرار تقديم نفس المستندات والبيانات للمؤسسة أو الجهات الأخرى المعنية بالإجراء.
- تعدد متطلبات التنسيق لإنجاز الاجراء على مستوى المؤسسة أو بين المؤسسة والجهات الأخرى.
- طول الفترة الزمنية المستغرقة لإنجاز الاجراء بشكل عام أو وفقا للمعايير أو الممارسات العالمية.
- عدم توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل في الاجراءات والعمليات أو في الامتثال للاشتراطات والمتطلبات الحكومية.
- كثرة الاشتراطات والمتطلبات التي تتطلب موافقات من قبل المؤسسة أو الجهات الحكومية الأخرى.

2. مصطلح تصفير البيروقراطية:

- **التعريف:** هو نهج إداري يهدف إلى تقليل أو إزالة الإجراءات الروتينية والبيروقراطية المفرطة بهدف تحقيق الكفاءة العالية في العمل وتبسيط العمليات. بهدف إلغاء التعقيدات غير الضرورية وتبسيط الإجراءات لتسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي.
- **الخصائص**:

✓ إزالة أو تقليل الإجراءات الروتينية غير الضرورية.
✓ استخدام التحول الرقمي وأتمتة العمليات لتسريع الإنجاز.
✓ تفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين من اتخاذ القرارات بشكل أسرع.
✓ التركيز على تقديم خدمات فعالة وسريعة، وزيادة رضا العملاء.

- **الإيجابيات:** يساهم في زيادة الكفاءة، تحسين رضا الموظفين والعملاء، تعزيز الابتكار، والتكيف مع التغيرات بشكل أسرع.
- **التحديات:** يحتاج إلى إدارة جيدة للتغيير، وضمان استمرارية الجودة بعد إزالة الإجراءات التقليدية.

الفرق الأساسي بينهما:

- **البيروقراطية** تعتمد على الإجراءات والقواعد الصارمة في الإدارة بهدف التنظيم، لكنها قد تكون بطيئة ومعقدة.
- **تصفير البيروقراطية** يسعى إلى إزالة التعقيدات والحد من الروتين لتحقيق السرعة والكفاءة في الأداء، من خلال تبسيط الإجراءات واستخدام التقنيات الحديثة.

بشكل عام، تصفير البيروقراطية يمثل توجهاً نحو تقليل الجوانب السلبية للبيروقراطية وتحقيق مرونة أكبر في العمل الإداري، كما يعد خطوة نحو تحسين الأداء المؤسسي وخلق بيئة عمل تتسم بالمرونة والفعالية.

العناصر الرئيسية لتصفير البيروقراطية:

- تصفير البيروقراطية يتماشى مع تطبيق نظم الجودة مثل "إدارة الجودة الشاملة" و"الأيزو"، حيث يساعد في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة العمليات. وهذا يؤدي إلى تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية، وهو عنصر رئيسي في التميز المؤسسي.
- المؤسسات التي تتبنى تصفير البيروقراطية غالباً ما تكون أكثر استدامة من حيث تقليل استهلاك الورق وتقليل الهدر الإداري، مما ينعكس إيجابيًا على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

العلاقة بين تصفير البيروقراطية والأداء المؤسسي

تصفير البيروقراطية له علاقة مباشرة وقوية بتحسين الأداء في المؤسسات، حيث يسهم في تعزيز الكفاءة وتبسيط الإجراءات مما يؤدي إلى أداء أكثر فعالية ومرونة. حيث أن العلاقة بين تصفير البيروقراطية والأداء تتضح في الجوانب التالية:

1. زيادة الكفاءة والإنتاجية

- تصفير البيروقراطية يساعد على إزالة الإجراءات المعقدة التي تؤدي إلى تأخير إنجاز المهام.
- تبسيط العمليات يؤدي إلى تقليل الوقت المطلوب لتنفيذ الإجراءات، مما يسمح بزيادة الإنتاجية وإتمام عدد أكبر من المهام في وقت أقل.

2. تحسين سرعة الاستجابة واتخاذ القرار

- تقليل التعقيدات الإدارية يعني أن القرارات يمكن اتخاذها بسرعة دون الحاجة للمرور بمراحل متعددة من الموافقات. هذا يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات الطارئة في السوق أو البيئة التشغيلية.
- عندما تكون الإجراءات أقل تعقيدًا، يمكن للمؤسسة معالجة المشكلات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، مما يقلل من التأثير السلبي على الأداء العام.

3. تحقيق استخدام أفضل للموارد

- تصفير البيروقراطية يحد من الهدر في الموارد، سواء كانت مادية أو بشرية، مما يعني أن الموارد تستخدم بشكل أفضل لتحقيق الأهداف المؤسسية.
- من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الخطوات غير الضرورية، يمكن تقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات الورقية والإجراءات المتكررة.

4. تعزيز رضا الموظفين وزيادة تحفيزهم

- عندما تقل البيروقراطية يشعر الموظفون بأنهم يعملون في بيئة مرنة وسهلة التعامل، مما يزيد من شعورهم بالرضا ويحفزهم على تقديم أداء أفضل.
- تقليل البيروقراطية يساهم في تعزيز التواصل بين الموظفين والإدارة بشكل مباشر وأكثر فعالية، مما يساعد في حل المشكلات بسرعة وتعزيز الشعور بالانتماء للمؤسسة.

5. تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء

- تقليل التعقيد الإداري يؤدي إلى تقليل فرص حدوث الأخطاء الناتجة عن العمليات المتعددة أو الخطوات الزائدة، فتبسيط الإجراءات، تصبح العمليات أكثر وضوحًا وسهولة في التنفيذ، مما ينعكس إيجابيًا على جودة العمل.
هذا يساعد المؤسسات على تحقيق أداء أفضل في وقت أقل، وهو عنصر أساسي في التميز المؤسسي.
- تبسيط العمليات وتقليل الوقت المطلوب لإنجاز المهام، يمكن للموظفين التركيز على الأعمال الأساسية التي تضيف قيمة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق نتائج متميزة.

2. تحقيق رضا العملاء

- تقليل الإجراءات البيروقراطية يجعل الخدمات أكثر مرونة واستجابة لاحتياجات العملاء، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين تجربتهم. حيث أن المؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز المؤسسي تضع رضا العملاء في مقدمة أولوياتها.
- التميز المؤسسي يتطلب استجابة سريعة لطلبات العملاء وشكاويهم، وهو ما يتحقق عند تصفير البيروقراطية وتبسيط الإجراءات، حيث يمكن معالجة طلبات العملاء بشكل أسرع وأفضل.

3. تعزيز الابتكار والإبداع

- تصفير البيروقراطية يشجع الموظفين على تقديم أفكار وحلول مبتكرة، وتزيل الحواجز التي تعيق تقديم الاقتراحات أو تنفيذ التحسينات. هذا الابتكار المستمر يعزز مكانة المؤسسة ويجعلها أكثر تميزًا.
- في المؤسسات ذات الإجراءات البيروقراطية القليلة، يكون الموظفون أكثر استعدادًا للمشاركة في تطوير العمل، مما يزيد من فرص تحسين العمليات وإدخال ابتكارات جديدة تساعد في تحقيق التميز المؤسسي.

4. تعزيز المرونة التنظيمية

- تصفير البيروقراطية يجعل المؤسسة أكثر قدرة على التكيف بسرعة مع متطلبات السوق أو تغييرات اللوائح والتشريعات، مما يعزز من تميزها.
- عندما يتم تقليل التعقيدات الإدارية، تصبح عمليات اتخاذ القرار أكثر سرعة وفعالية، مما يساعد المؤسسة على اغتنام الفرص والتعامل مع التحديات بشكل فوري.

5. تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد

- تصفير البيروقراطية يقلل من الهدر في الوقت والجهد، مما يعني أن الموارد يمكن استخدامها بشكل أكثر فعالية لتحقيق الأهداف المؤسسية. وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة العائد على الاستثمار.
- المؤسسات المتميزة تستثمر في الأنشطة التي تعزز من ميزتها التنافسية، وتصفير البيروقراطية يحرر الموارد والوقت للتركيز على هذه الأنشطة الاستراتيجية بدلاً من الأنشطة الإدارية الروتينية.

6. تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي

- يساهم الحد من التعقيد الإداري في تحسين بيئة العمل ويقلل من الشعور بالإحباط لدى الموظفين فبالتالي يزيد مستوى رضاهم الوظيفي، مما يعزز الأداء المؤسسي العام.
- تصفير البيروقراطية يتمثل في وجود تواصل أفضل وأسرع بين الموظفين والإدارة، مما يسهم في تعزيز الشعور بالانتماء وتحقيق بيئة عمل داعمة ومتميزة.

7. تحقيق أهداف الاستدامة والجودة

نجحت في تنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية الشامل، حيث يمكن إجراء جميع المعاملات تقريبًا الكترونياً، بما في ذلك التصويت في الانتخابات.

- **قطاع الشركات**

  - تتبنى بعض الشركات الكبرى مثل "أمازون" و"تسلا" نهجًا لتفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين من اتخاذ القرارات بشكل سريع، مما يساهم في تقليل التأخير وزيادة الابتكار.
  - تعد شركة تويوتا من أفضل الأمثلة، حيث تعتمد على نظام التصنيع الرشيق (Lean Manufacturing) هذا النظام يعتمد على إجراءات بيروقراطية واضحة وتنظيم دقيق لإدارة الإنتاج، وفي الوقت ذاته يشجع على الابتكار المستمر من خلال فلسفة "الكايزن" التي تركز على التحسين المستمر، حيث يمنح الموظفون في تويوتا حرية اقتراح تحسينات يومية على العمليات، ما يعزز الابتكار داخل إطار تنظيمي فعال.

- **قطاع التكنولوجيا**

شركة جوجل تمثل نموذجًا آخر للتوازن بين الهيكلية البيروقراطية والمرونة في الابتكار، على الرغم من أنها تعتمد على نظام تنظيمي دقيق لإدارة الأعمال عالميًا، إلا أنها تمنح موظفيها حرية كبيرة للتفكير الإبداعي. حيث تعتمد جوجل على سياسة "20% من الوقت"، التي تسمح للموظفين بتخصيص جزء من وقتهم للعمل على مشاريعهم الخاصة، وهو ما أدى إلى ابتكار منتجات رائدة مثال على ذلك Gmail.

- **في القطاع الحكومي**

وهنا توضيح لتجربة الامارات المتحدة موضوع الدراسة بشكل موجز، حيث تعد مدينة دبي نموذجًا متوازنًا بين النظام الإداري الصارم والمرونة الابتكارية. تعتمد دبي على هيكل بيروقراطي منظم لضمان فعالية الإدارة، مع تشجيع الابتكار من خلال مبادرات حكومية مثل "مسرعات دبي المستقبل" و "برنامج تصفير البيروقراطية" التي تهدف إلى تعزيز الابتكار في جميع القطاعات. هذا التوازن مكن دبي من التحول إلى مركز عالمي للأعمال والسياحة، مع استضافة وتنظيم فعاليات كبرى بشكل منظم وفعال. حيث تعد نموذجاً رائداً في تطبيق هذا المفهوم، فمن خلال تحويل العديد من الخدمات الحكومية إلى منصات رقمية، تم تقليص الإجراءات التقليدية التي كانت تستغرق وقتًا طويلاً وتحتاج إلى موافقات متعددة، واليوم يمكن للمتعاملين الوصول إلى العديد من الخدمات الحكومية بشكل الكتروني بسرعة وفعالية، مما قلل من الاعتماد على الورق والمراجعات اليدوية. هذه الخطوة عززت من كفاءة العمل الحكومي وسرعت من عملية اتخاذ القرارات.

- يعد نظام **"تم" في أبو ظبي** أحد أهم الأمثلة على تصفير البيروقراطية، حيث يوفر منصة موحدة للخدمات الحكومية، يمكن الشركات والأفراد من إنجاز العديد من المعاملات بسهولة وفي وقت قصير، مما أزال التعقيدات التقليدية وساهم في تعزيز بيئة الأعمال وجذب المزيد من الاستثمارات.

تجربة دولة الامارات العربية المتحدة

برنامج "تصفير البيروقراطية" الذي أطلقته الامارات العربية المتحدة يمثل نقلة نوعية في منظومة العمل الحكومي، حيث يهدف إلى تقليل الإجراءات غير الضرورية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. البرنامج يستهدف إلغاء 2000 إجراء حكومي بحلول نهاية عام

- إزالة الخطوات البيروقراطية غير الضرورية، يمكن للمؤسسة التركيز على وضع معايير عالمية للجودة وإجراءات موحدة تساعد في تقديم نتائج متسقة.

6. دعم الابتكار والإبداع المؤسسي

- في بيئة خالية من البيروقراطية، يمكن للموظفين طرح أفكار جديدة بحرية وتجربة حلول مبتكرة دون الحاجة إلى تجاوز عقبات إدارية كثيرة. هذا يعزز من الإبداع ويساهم في تطوير المنتجات والخدمات.
- تقليل البيروقراطية يتيح للمؤسسة القدرة على تطبيق التغييرات بشكل أسرع، مما يعني أن الابتكارات يمكن أن تدخل حيز التنفيذ بسرعة، وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي.

7. تعزيز التفاعل مع العملاء وزيادة رضاهم

- تصفير البيروقراطية يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تقليل الوقت المطلوب لإتمام المعاملات وتبسيط الإجراءات.
- تقليل الخطوات البيروقراطية يؤدي إلى معالجة الشكاوى والاستجابة لطلبات العملاء بشكل أسرع، مما يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة وزيادة مستويات الرضا.

8. تحقيق أهداف الاستدامة

- تصفير البيروقراطية يتماشى مع أهداف الاستدامة من خلال تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية والإجراءات التقليدية، مما يقلل من الأثر البيئي.
- الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الهدر يساهمان في تحقيق الاستدامة على المدى الطويل، وهو ما يعزز من أداء المؤسسة بشكل عام.

تصفير البيروقراطية يلعب دورًا محوريًا في تحسين الأداء المؤسسي من خلال زيادة الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز رضا الموظفين والعملاء، ودعم الابتكار، وتحقيق استخدام أفضل للموارد، بتبسيط الإجراءات وتقليل التعقيدات، يمكن للمؤسسة تحقيق نتائج أفضل في وقت أقصر، مما يسهم في تعزيز قدرتها على المنافسة والتميز في السوق.

تقليل التعقيدات الإدارية يجعل المؤسسة أكثر قدرة على المنافسة وأكثر استعدادًا للتكيف مع التحديات المستقبلية، مما يعزز من قدرتها على تحقيق التفوق في جميع جوانب أدائها.

تصفير البيروقراطية ليس مجرد هدف مستقل، بل هو وسيلة لتمكين المؤسسات من تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الابتكار، وتحسين بيئة العمل، وتحقيق الاستدامة.

أمثلة واقعية لتصفير البيروقراطية

- **سنغافورة**

تُعد من الدول الرائدة في التحول الرقمي وتقليل البيروقراطية، حيث تمتلك واحدة من أكثر الحكومات الإلكترونية تطورًا في العالم. يمكن للمواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية الكترونياً دون الحاجة للزيارات الشخصية.

- **إستونيا**

- **إنشاء منصات رقمية للخدمات**: توفير خدمات العملاء الكترونياً لتقليل الحاجة للمراجعات الورقية والزيارات الشخصية للمكاتب الحكومية أو المؤسسات.

2. إعادة هيكلة العمليات من خلال:

- **تبسيط الإجراءات**: مراجعة جميع الإجراءات الحالية وإزالة الخطوات غير الضرورية أو تقليل عدد الموافقات المطلوبة.
- **تحسين تدفق العمل:** تنظيم العمليات بحيث تتم بصورة أسرع وأكثر سلاسة، مثل تقليل التعقيدات بين الأقسام أو الإدارات.

3. التفويض والتمكين من خلال:

- **تفويض الصلاحيات**: تمكين الموظفين من اتخاذ قرارات سريعة من خلال منحهم الصلاحيات المناسبة دون الحاجة للرجوع للإدارة العليا.
- **تمكين فرق العمل الذاتية**: تشكيل فرق عمل يمكنها إدارة مهامها بشكل مستقل دون الحاجة إلى تدخل متكرر من الإدارة.

4. ثقافة العمل المرنة من خلال:

- **التشجيع على الابتكار**: بناء ثقافة مؤسسية تشجع الموظفين على اقتراح حلول إبداعية لتبسيط الإجراءات.
- **الحد من العمل الورقي**: التحول إلى العمل الإلكتروني واستخدام التوقيعات الرقمية لتقليل الاعتماد على الوثائق الورقية.

5. إعادة النظر في القوانين واللوائح من خلال:

- **تحديث التشريعات**: مراجعة القوانين واللوائح التي قد تكون غير مناسبة للتطورات الحالية وإزالة الشروط أو المتطلبات المعقدة.
- **إطلاق مبادرات لتقليل الروتين الإداري**: مثل مبادرات "الحكومة بدون ورق" أو برامج "الخدمة الشاملة"، والتي تهدف إلى تقليل البيروقراطية.

6. الرقابة والتقييم المستمر من خلال:

- **قياس الأداء**: استخدام مقاييس الأداء لتحديد مواطن الخلل في العمليات وتحسينها.
- **مراجعة دورية للإجراءات**: إجراء مراجعات دورية للتأكد من أن العمليات تتماشى مع أهداف تصفير البيروقراطية، وتحديد مجالات التحسين المستمرة.

7. التدريب وتطوير الكفاءات من خلال:

- **تدريب الموظفين على إدارة العمليات الحديثة**: مثل التدريب على استخدام الأنظمة الرقمية وتطبيق تقنيات الأتمتة.
- **تعزيز مهارات التفكير النقدي**: تمكين الموظفين من تقديم حلول مبتكرة لتحديات العمل.

تطبيق تصفير البيروقراطية في الامارات العربية المتحدة له تأثير كبير على تحقيق التميز المؤسسي، حيث أسهمت جهود تبسيط الإجراءات وتحسين الكفاءة الإدارية في تعزيز الأداء الحكومي وزيادة رضا المتعاملين. هناك عدة جوانب توضح أثر تصفير البيروقراطية على التميز المؤسسي، منها:

1. تحسين الكفاءة التشغيلية

2024، بالإضافة إلى تقليص مدة إنجاز العمليات بنسبة 50%، مما يوفر وقت المتعاملين ويحسن الكفاءة المؤسسية. تمثل هذه الخطوة جزءاً من استراتيجية أوسع لتعزيز الابتكار الحكومي، تشمل تبني التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، بهدف تسريع وتيرة العمل وتقليل التعقيدات الإدارية.

إلى جانب تبسيط الإجراءات، يشجع البرنامج على تحسين مستوى جودة الحياة من خلال تقديم خدمات حكومية تكون الأسهل والأكثر سرعة، مما يعزز مكانة الإمارات في التنافسية العالمية. ويعتبر البرنامج تتويجاً لسلسلة من المبادرات التي تم إطلاقها منذ سنوات لتعزيز التميز الحكومي، ويتماشى مع رؤية الحكومة لبناء منظومة عمل حكومية مرنة وفعالة تدعم الاستدامة الاقتصادية وتعزز بيئة الأعمال.

كما يشمل البرنامج تقييم الأداء وتحفيز الجهات الحكومية على تحسين أدائها المستمر، حيث يتم مراجعة الإجراءات بشكل دوري لتحديد مواطن التطوير وإزالة العوائق المحتملة. تسعى الحكومة من خلال هذه المبادرة إلى تحقيق مستويات أعلى من التميز في تقديم الخدمات، مع التركيز على جودة تجربة المتعامل وتحقيق النمو الاقتصادي.

برنامج "تصفير البيروقراطية"

يعد من أبرز الجهود الحكومية الإمارات العربية المتحدة لتحسين الأداء المؤسسي وزيادة الكفاءة والمرونة في تقديم الخدمات الحكومية. يركز البرنامج على تبسيط الإجراءات وإزالة الحواجز البيروقراطية، بهدف جعل العمل الحكومي أكثر مرونة وفعالية. يتم تحقيق ذلك عبر مجموعة من المحاور الرئيسية التي تشمل:

1. **تبسيط الإجراءات الحكومية:** يستهدف البرنامج إزالة 2000 إجراء غير ضروري وتقليص الزمن اللازم لتنفيذ الخدمات بنسبة 50%، مما يسهم في توفير الوقت والجهد. هذا يشمل جميع الهيئات الحكومية التي تسعى إلى مراجعة وتحديث الإجراءات المتبعة لتكون أسرع وأسهل وأكثر فعالية.
2. **التكنولوجيا والابتكار:** يعتمد البرنامج بشكل كبير على استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية، لتطوير آليات العمل وتبسيط العمليات الإدارية.
3. **تطوير الكوادر البشرية:** يعمل البرنامج على إعداد الكوادر الوطنية وتمكينها من خلال التدريب المتخصص في مجالات الإدارة الحكومية والابتكار المؤسسي. يتم التركيز على تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتبني الفكر الابتكاري وتنفيذ المبادرات التي تساهم في تحقيق أهداف البرنامج.
4. **تعزيز التنافسية العالمية**: يسهم "تصفير البيروقراطية" في تحسين التنافسية الاقتصادية من خلال خلق بيئة أعمال أكثر جاذبية، وتقليل الأعباء الإدارية.

طرق وآليات تصفير البيروقراطية

تصفير البيروقراطية يعني تقليل أو إزالة الإجراءات البيروقراطية المعقدة والروتينية التي تعيق العمل ولتحقيق ذلك، يمكن استخدام عدة طرق وآليات تهدف إلى تحسين الكفاءة وتبسيط العمليات وهي:

1. التحول الرقمي من خلال:

- **أتمتة العمليات**: استخدام البرمجيات والتقنيات الحديثة لأتمتة المهام الروتينية والمعاملات الورقية، مما يقلل من الحاجة للتدخل البشري ويزيد من سرعة إنجاز المهام.

- ركزت الحكومة على تنمية قدرات الموظفين من خلال تعزيز التدريب والتطوير المهني لمواكبة التحول الرقمي والتغيرات الإدارية، مما جعلهم أكثر جاهزية للتكيف مع الأنظمة الجديدة وتحقيق التميز.

7. تحقيق معايير الجودة العالمية

- من خلال تطبيق استراتيجيات تصفير البيروقراطية، استطاعت الحكومة تحقيق معايير جودة عالمية في تقديم الخدمات. مثل هذه الإنجازات تعزز من سمعتها وتجعلها نموذجًا يحتذى به في تحقيق التميز المؤسسي.
- العديد من المؤسسات الحكومية حصلت على شهادات الأيزو واعتمادات دولية في الجودة والإدارة، مما يؤكد التزامها بالمعايير العالمية في تقديم الخدمات.

8. تعزيز التنافسية العالمية

- تصفير البيروقراطية جعل من الدولة أكثر تنافسية على الصعيدين الإقليمي والعالمي، حيث أصبحت وجهة مفضلة للاستثمارات والأعمال. وساعدت السياسات الحكومية المرنة والسريعة في تحسين بيئة الأعمال.
- حققت الحكومة تقدماً ملحوظاً في العديد من المؤشرات العالمية مثل سهولة ممارسة الأعمال وجودة الحياة، وهو ما يعكس النجاح في تحقيق التميز المؤسسي.

تصفير البيروقراطية أسهم بشكل كبير في تعزيز التميز المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة، وزيادة رضا المتعاملين، ودعم الابتكار، وتحقيق الاستدامة. هذه الجهود جعلت من الحكومة نموذجًا رائدًا في الإدارة الحكومية الذكية، مع قدرة أكبر على الاستجابة للتغيرات وتحقيق معايير الجودة العالمية.

بناء أنظمة لتصفير البيروقراطية

يتطلب في بناء أنظمة لتصفير البيروقراطية تخطيطًا استراتيجيًا وتنفيذًا مدروساً. يمكن اتباع مجموعة من الخطوات والآليات العملية لإعداد أنظمة فعالة لتصفير البيروقراطية، تتضمن:

1. تقييم الوضع الحالي وتحليل العمليات

- البدء بتحليل العمليات والإجراءات الإدارية القائمة لتحديد النقاط التي تتسم بالتعقيد وتستغرق وقتًا طويلًا. الهدف هو فهم ما يحدث فعليًا وتحديد الأماكن التي تعيق الأداء وتزيد من البيروقراطية.
- دراسة كيفية تدفق العمل بين الأقسام المختلفة، وتحديد الخطوات المتكررة أو الزائدة عن الحاجة. هذا يساعد في الكشف عن المراحل التي يمكن اختصارها أو تحسينها.

2. استخدام التحول الرقمي والأتمتة

- استخدام البرمجيات والأنظمة الرقمية لأتمتة المهام الروتينية والمعاملات المتكررة، مثل إدارة الموافقات أو معالجة البيانات. يمكن أن تساعد أنظمة إدارة سير العمل في تبسيط العمليات وتسهيل المتابعة.
- توفير بوابات إلكترونية يستطيع الموظفون والعملاء من خلالها إتمام المعاملات المطلوبة بأنفسهم، مما يقلل الحاجة إلى التعامل اليدوي والتدخل الإداري.
- تبنت الحكومة مبادرات لتقليل الإجراءات الروتينية والمعاملات الورقية، مما أدى إلى تسريع العمليات وتحسين كفاءة العمل. أسهم هذا في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات، مما انعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسات الحكومية.
- من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، استطاعت الحكومة تقليل التداخل البيروقراطي، مما جعل الخدمات أكثر سلاسة وسرعة، وهو ما عزز من جودة وكفاءة الأداء الحكومي.

2. زيادة رضا المتعاملين

- من خلال تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، ارتفعت مستويات رضا المتعاملين، حيث أصبحت الخدمات أكثر سهولة وسرعة. هذا يعتبر أحد المحاور الأساسية في تحقيق التميز المؤسسي، إذ يركز على تحقيق تجربة إيجابية للمواطنين والمقيمين.
- تمكنت الحكومة من توفير حلول وخدمات رقمية ومبتكرة تتيح للمتعاملين إنجاز معاملاتهم بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية، مما يعزز من تجربة المستخدم ويزيد من ولاء المتعاملين.

3. تعزيز ثقافة الابتكار

- أسهمت جهود تصفير البيروقراطية في خلق بيئة تنظيمية تشجع على الابتكار، حيث تم منح الموظفين مزيدًا من المرونة والصلاحيات لاتخاذ القرارات. هذا أسهم في تعزيز التفكير الإبداعي داخل المؤسسات الحكومية، وهو أحد معايير التميز المؤسسي.
- أطلقت الحكومة برامج ومبادرات لتحفيز الموظفين على طرح الأفكار الجديدة وتطبيقها، مما ساهم في تحسين العمليات وتقديم خدمات ذات جودة عالية، وتطوير برامج الابتكار الحكومي.

4. تحقيق الاستدامة وتقليل الهدر

- تقليل الإجراءات البيروقراطية ساعد في تحقيق الاستدامة من خلال تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية وتبسيط العمليات الإدارية. هذا النهج لا يسهم فقط في تحسين الأداء، بل أيضًا في تقليل التكاليف التشغيلية وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.
- مبادرات مثل "غداً 21" ركزت على رقمنة الخدمات وتقليل المعاملات الورقية، مما ينسجم مع الأهداف البيئية والاستدامة طويلة الأمد.

5. تسريع الاستجابة للتغيرات والتحديات

- التميز المؤسسي يتطلب القدرة على التكيف بسرعة مع التغيرات، وهو ما تحقق من خلال تقليل البيروقراطية وزيادة مرونة الإجراءات. وبدوره سمح للحكومة بالتعامل مع التحديات الطارئة بكفاءة، مثل مواجهة الأزمات أو تقديم خدمات جديدة بسرعة.
- تبسيط الإجراءات ساهم في تعزيز القدرة على تنفيذ مبادرات جديدة وإدخال تحسينات سريعة على الخدمات القائمة أدى إلى التعامل مع التحديات بفعالية وكفاءة.

6. تمكين الموظفين وزيادة الرضا الوظيفي

- تصفير البيروقراطية شجع على تمكين الموظفين من خلال تقليل التعقيدات الإدارية ومنحهم صلاحيات أوسع لاتخاذ القرارات. هذا عزز من شعور الموظفين بالانتماء والمسؤولية، مما أدى إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء.

- تأهيل الموظفين لاستخدام الأنظمة المبسطة والتكيف مع التحول الرقمي، من خلال برامج تدريبية وتوجيهية.
- بناء ثقافة تنظيمية تشجع الموظفين على اقتراح حلول للتبسيط وتقديم ملاحظاتهم على الإجراءات الإدارية.

10. التعاون والشراكات

- يمكن للمؤسسات الاستفادة من الخبرة التقنية لشركات البرمجيات لتطوير حلول مخصصة لتبسيط الإجراءات الإدارية.

لضمان أن اللوائح والإجراءات تتماشى مع التوجهات الجديدة لتصفير البيروقراطية بالتنسيق مع الجهات الرقابية والتنظيمية.

النتائج:

إعداد أنظمة لتصفير البيروقراطية يتطلب نهجًا شاملًا يتضمن التحول الرقمي، وإعادة تصميم العمليات، وإدارة الجودة، وتمكين الموظفين باستخدام الخطوات والآليات السابقة، إذ يمكن للمؤسسات تقليل التعقيدات الإدارية وزيادة كفاءة الأداء بإعتماد أنظمة مرنة تتكيف مع التغيرات لضمان استمرار تحقيق الأهداف المتعلقة بتصفير البيروقراطية وتحسين الأداء.

تصفير البيروقراطية يلعب دورًا محوريًا في تحسين الأداء المؤسسي من خلال زيادة الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز رضا الموظفين والعملاء، ودعم الابتكار، وتحقيق استخدام أفضل للموارد، بتبسيط الإجراءات وتقليل التعقيدات، يمكن للمؤسسة تحقيق نتائج أفضل في وقت أقصر، مما يسهم في تعزيز قدرتها على المنافسة والتميز في السوق.

تصفير البيروقراطية ليس مجرد هدف مستقل، بل هو وسيلة لتمكين المؤسسات من تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الابتكار، وتحسين بيئة العمل، وتحقيق الاستدامة.

تقليل التعقيدات الإدارية يجعل المؤسسة أكثر قدرة على المنافسة وأكثر استعدادًا للتكيف مع التحديات المستقبلية، مما يعزز من قدرتها على تحقيق التفوق في جميع جوانب أدائها.

إن تطبيق تصفير البيروقراطية في دولة الإمارات لم يقتصر فقط على توفير الوقت، بل ساعد في تحقيق كفاءة إدارية واقتصادية، وجعل الإمارات من الدول الرائدة في تسهيل الخدمات والابتكار الحكومي.

وأخيراً وفي ظل بيئة الأعمال الحديثة التي لا تقبل التباطؤ أو الجمود، بات تصفير البيروقراطية الحل الأمثل لتمكين المؤسسات من تحقيق التميز المؤسسي، فالحد من التعقيدات الإدارية يفتح الباب أمام المرونة والإبداع، ويعزز من القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة، وحيث أن النجاح لا يرتبط فقط بالجودة، بل بالقدرة على التكيف والاستجابة للتغيرات المتسارعة، إن تصفير البيروقراطية يمنح المؤسسات فرصة للتحرر من القيود التقليدية، ويعيد تشكيل العمليات بحيث تصبح أكثر فعالية، والمؤسسات التي تسعى إلى مستقبل مستدام ومليء بالإنجازات، تجد في هذا النهج فرصة لإعادة التفكير في أساليب العمل وتحقيق الكفاءة القصوى التي تضمن لها مكانة ريادية مستدامة.

- تحليل البيانات بشكل مستمر لتحديد المشكلات المتكررة في الإجراءات الإدارية أو فرص التحسين، وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتسريع اتخاذ القرارات.

3. إعادة تصميم العمليات التنظيمية

- إعادة تصميم العمليات بحيث تكون أكثر بساطة وأقل تعقيدًا من خلال التخلص من الإجراءات التي لا تضيف قيمة حقيقية للعمل.
- توحيد الإجراءات التي تتكرر في أكثر من قسم، بحيث تكون هناك عملية موحدة تقوم بها جهة واحدة بدلاً من توزيعها على جهات متعددة.

4. تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- إدخال نظم تحسين الجودة مثل Lean ، Six Sigma تركز على تقليل الهدر وزيادة الكفاءة، وهي مثالية لتصفير البيروقراطية من خلال تحسين العمليات والإجراءات.
- تكوين فرق متخصصة لتحليل العمليات وتقديم توصيات لتحسينها بشكل مستمر، والتركيز على جودة العمليات بما يتماشى مع أهداف تصفير البيروقراطية.

5. تفويض الصلاحيات وتمكين الموظفين

- توزيع الصلاحيات لتمكين الموظفين من اتخاذ القرارات بشكل أسرع ودون الحاجة للرجوع للإدارة العليا، مما يقلل من الروتين ويزيد من سرعة الإنجاز.
- تسليح الموظفون بالمعرفة والمهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الجديدة واتخاذ القرارات بشكل مستقل.

6. التحول إلى بيئة عمل غير ورقية

- استبدال المعاملات الورقية بأنظمة رقمية للأرشفة والحفظ، مما يسهل الوصول إلى المعلومات وتبادلها دون الحاجة للرجوع إلى الوثائق الورقية.
- تطبيق التوقيعات الرقمية الإلكترونية لتقليل الحاجة إلى التعامل مع الوثائق الورقية في الموافقات والمعاملات.

7. التشريعات والسياسات الداعمة لتصفير البيروقراطية

- مراجعة القوانين والسياسات التنظيمية الحالية وتعديلها لتتماشى مع أهداف تقليل البيروقراطية، مع التأكد من أنها تدعم الإجراءات المبسطة وتقلل من التعقيد الإداري.
- تجربة الإجراءات الجديدة في نطاق محدد قبل تعميمها، وتعديلها حسب الحاجة بناءً على ملاحظات التنفيذ.

8. إدخال نظم المتابعة والتقييم المستمر

- وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس مدى فعالية الأنظمة الجديدة في تقليل البيروقراطية، وتحليل الأداء بانتظام لضمان التحسين المستمر.
- القيام بمراجعات دورية للأنظمة والإجراءات للتأكد من التزامها بأهداف تصفير البيروقراطية، وتحديثها بما يتناسب مع التغيرات في بيئة العمل.

9. إدارة التغيير والتدريب

المراجع

1. الموقع الرسمي لدائرة الإسناد الحكومي - أبو ظبي https://www.dgs.gov.ae
2. برنامج "غداً 21" - حكومة أبو ظبي https://www.tamkeen.ae/en/programs/gadan-21
3. تقرير التنافسية العالمية - المنتدى الاقتصادي العالمي https://www.weforum.org/reports
4. البنك الدولي - تقرير سهولة ممارسة الأعمال https://www.worldbank.org/en/research
5. صحيفة "الاتحاد" و"ذا ناشونالhttps://www.alittihad.ae
6. الرابط لصحيفة ذا ناشونال https://www.thenationalnews.com
   - مركز الإحصاء - أبو ظبي https://www.scad.gov.ae
7. المقالات والأبحاث الأكاديميةGoogle Scholar
8. المعايير العالمية للجودةISO https://www.iso.org
9. تقرير سهولة ممارسة الأعمال من البنك الدولي البنك الدولي -سهولة ممارسة الأعمال
10. كتب ومؤلفات عن الإدارة العامة:
   - "Public Administration: An Action Orientation" by Robert T. Golembiewski.
   - Reinventing Government by David Obserne and Ted Gaebler
11. المقالات الصحفية والتغطية الإعلامية:

رابط لصحيفة الاتحاد :الاتحاد

رابط لصحيفة ذا ناشونال :ذا ناشونال